

北見市自立支援センター LINE 公式アカウント運用方針

令和3年8月16日

北見市自立支援センターは「北見市自立支援センターLINE 公式アカウント」について、以下の方針で運用します。

1. 目的

北見市自立支援センターLINE 公式アカウントは、スマートフォンの急速な普及により、幅広い年代の身近なコミュニケーション手段となっている LINE¹によるトーク機能を、面談（訪問・来所）、電話、Eメールによる具体的な相談対応への初期受付に活用することをもって、家計、仕事、病気、ひきこもりに関することなど、生活上の困りごとを抱える市民の相談方法に多様な選択肢を用意することや相談のしやすさに配慮し、迅速かつ円滑な相談支援に資することを目的として運用します。

※1 LINE（ライン）は、LINE 株式会社が運営・開発する、モバイルメッセージングアプリケーションです。

2. アカウント名等

- 1) アカウント名：北見市自立支援センター
- 2) LINE ID : @670dkqxq

3. 運用内容

- 1) LINE トーク機能を活用した、生活困窮やひきこもりなどの生活上の困りごとに関する具体的な相談対応（面談（訪問・来所）・電話・Eメール）への初期受付

4. 運用時間

平日 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0 ※土日・祝日・年末年始を除きます。

5. LINE トーク機能による相談への注意点等

- 1) LINE トーク機能による相談対応は、「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に基づき運用します。
ガイドラインの詳細は、内閣サイバーセキュリティセンターHP (<https://www.nisc.go.jp/index.html>) をご確認ください。
- 2) LINE トーク機能を活用した相談受付は、相談者の個人情報や具体的な相談内容の収集を目的としません。
- 3) LINE トーク機能は、面談（訪問・来所）、電話、Eメールによる具体的な相談対応への初期受付に活用するものです。

- 4) LINE トーク機能による相談料は無料です。
- 5) LINE トーク機能による相談に要する通信料は、相談者の負担となります。
- 6) 相談員は様々な市民の相談に対して順番に対応していますので、返信には時間を要することがあります。(土日祝日、年末年始の場合は翌営業日の対応となります)
- 7) 自立支援センターからの返信に対して 30 分以上返信がない場合は、相談対応を一旦中止させていただきます。
- 8) LINE による相談受付はトーク機能(チャット)のみとし、LINE による音声通話、ビデオ通話、画像の送受信は利用できません。
- 9) 北見市自立支援センターは、当運用方針を予告なく変更する場合があります。

6. 禁止事項

LINE トーク機能をご利用いただく際には、下記事項が含まれる内容を禁止します。

- 1) 法律、法令等に違反するもの、または違反する恐れのあるもの
- 2) 特定の政治活動または宗教等に関するもの
- 3) 人種、思想、信条等の差別、または差別を助長させるもの
- 4) 個人または団体を誹謗中傷するもの
- 5) 広告、宣伝および営業活動、その他運用内容に関係のないもの
- 6) その他、北見市自立支援センターが不適切と判断したもの

7. 相談者より取得した情報管理等について

- 1) 北見市自立支援センターは、相談者から取得した情報について、北見市生活困窮者自立相談支援事業業務契約並びに社会福祉法人北見市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づいた保護及び適正管理を行います。また、収集した個人情報は約款及び規程上認められる場合を除き、目的外の利用及び第三者への提供は行いません。
- 2) 北見市自立支援センターは、個人情報保護関連法令及び事業受託契約において定める個人情報の守秘義務等を遵守し、相談に当たります。

8. お問い合わせ

北見市自立支援センターLINE 公式アカウントに関するお問合せや、ご意見・ご要望は、次の問合せ先までお寄せください。

北見市自立支援センター	電話 0157-57-3686
北見市社会福祉協議会	電話 0157-61-8181
Eメールによるお問合せ	jiritsu-shien@kitami-shakyo.or.jp
メールフォームによるお問合せ	http://kitami-shakyo.jp/?page_id=4608